

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
E-COMMERCE TOKOPEDIA**



SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

SHANDY DEWANTORO

NIM. B 100160129

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

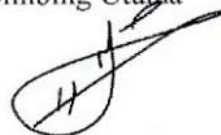
PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI E-COMMERCE TOKOPEDIA

Yang ditulis dan disusun oleh:

SHANDY DEWANTORO
B 100160129

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 02 Mei 2020
Pembimbing Utama



(Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D.)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Syamsudin, S.E., M.M.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SHANDY DEWANTORO

NIM : B100160129

Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI E-COMMERCE TOKOPEDIA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan- ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 02 Mei 2020

Yang membuat pernyataan,

(SHANDY DEWANTORO)

MOTTO

“kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh” – Confusius

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila telah selesai (segala urusan), maka kerjakanlah (urusan yang lain) dengan sungguh-sungguh”.

- QS. Al Insyirah : 6-7

“Untuk meraih kesuksesan keberanian harus lebih besar dari pada ketakutan” . -

Penulis

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati penulis persembahkan karya kecil ini kepada:

1. Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunia-Nya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya.
2. Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan segalanya, doa, kasih sayang dukungan dan pengorbanan yang begitu besar dalam hidupku.
3. Keluarga besarku, yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa.
4. Almamaterku, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhaammadiyah Surakarta.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian e-commerce tokopedia. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta. Sampel yang diambil berjumlah 100 Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta yang pernah melakukan pembelian di tokopedia. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah melalui studi lapangan berupa kuesioner secara personal. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil yang diperoleh penelitian ini memiliki beberapa temuan, pertama kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, yang kedua kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, yang ketiga harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, E-Commerce dan Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of product quality, service quality and price on the purchasing decision of Tokedia e-commerce. The population in this study were students at the Muhammadiyah University of Surakarta. Samples taken amounted to 100 students of the University of Muhammadiyah Surakarta who had made purchases at Tokopedia. Data collection methods used were through field studies in the form of a personal questionnaire. The analytical tool used in this study is multiple linear regression. The results obtained from this study have several findings, first the product quality has a positive and significant effect on purchasing decisions, secondly the quality of service has a positive and significant effect on purchasing decisions, the third is the price that has a positive and significant effect on purchasing decisions

Keywords: Product Quality, Service Quality, Price, E-Commerce and Decision Making.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat hidup berupa rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI E-COMMERCE TOKOPEDIA”** ini dengan baik. Tidak lupa saya panjatkan sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad S.A.W, yang kelak akan memberikan syafaatnya di hari akhir.

Skripsi merupakan salah satu persyaratan akademik yang wajib diselesaikan dan diujikan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penyusunan laporan, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berperan penting dalam penyusunan skripsi, memberikan bantuan secara langsung dan tidak langsung, dan menyemangati dengan tulus hati, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, S.E. M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Binis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing skripsi
5. Ibu Dra. Wuryaningsih Dwi Lestari, M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik
6. Dan segala pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuannya secara langsung maupun tidak langsung.

Saya dengan tulus berterimakasih terhadap semua pihak yang telah mendukung, menyemangati dan mendoakan saya. Menyadari bahwa saya tidak mampu membalas satu persatu, saya selalu mendoakan agar semua pihak tersebut

selalu dapat menjalani hidup dengan baik tanpa putus asa, selalu diberi kebahagiaan dan selalu dalam lindungan Allah SWT.

Surakarta, 23 April 2020

Penulis,

Shandy Dewantoro

NIM. B100160129

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Teori.....	7
1. Keputusan pembelian.....	7
2. Kualitas Produk.....	10
3. Kualitas Pelayanan.....	13
4. Harga.....	15
5. E-Commerce	16
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Hipotesis Penelitian.....	22
D. Kerangka Pemikiran.....	25

BAB III	METODE PENELITIAN	26
	A. Jenis Penelitian.....	26
	B. Populasi dan Sampel	26
	C. Metode Pengumpulan Data	28
	D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
	E. Metode Aanalisa Data	31
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
	A. Deskriptif Responden.....	40
	1. Responden Berdasarkan Pendidikan yang Sedang Ditempuh	40
	2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
	3. Responden Berdasarkan Usia.....	41
	4. Responden Berdasarkan Pendapatan tiap Bulan	42
	B. Uji Instrumen Data	43
	1. Uji Validitas	43
	2. Uji Reliabilitas	45
	C. Uji Asumsi Klasik	45
	1. Uji Normalitas	45
	2. Uji Multikolinearitas	46
	3. Uji Heteroskedastisitas.....	46
	D. Pengujian Hipotesis.....	47
	1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
	2. Uji Koefisien Determinasi	48
	3. Uji F	48
	4. Uji t	49
	E. Pembahasan.....	53
	1. Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian.....	53
	2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.....	54
	3. Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian	55

BAB V	PENUTUP.....	56
	A. Kesimpulan	56
	B. Keterbatasan Penelitian.....	56
	C. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	41
Tabel 4. 2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4. 3	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4. 4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan tiap Bulan	42
Tabel 4. 5	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	43
Tabel 4. 6	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4. 7	Hasil Uji Validitas Harga	44
Tabel 4. 8	Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian	44
Tabel 4. 9	Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4. 10	Uji Normalitas	45
Tabel 4. 11	Hasil Uji Multikolinearitas	46
Tabel 4. 12	Uji Heteroskedastisitas	47
Tabel 4. 13	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4. 1 Grafik Uji F	49
Gambar 4. 2 Grafik Uji t (variabel kualitas produk)	50
Gambar 4. 3 Grafik Uji t (variabel kualitas pelayanan)	51
Gambar 4. 4 Grafik Uji t (variabel harga)	53

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Hasil Penelitian
- Lampiran 3 Output Hasil Pengujian Statistik